CG 46 information et documentation/SC 8 qualité et performance

QUALIBIB

Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation

1. Introduction

Les bibliothèques et services de documentation sont de plus en plus conduits à définir et mettre en œuvre des politiques de qualité, ou plus modestement des standards de service à respecter pour satisfaire leurs usagers. Cette préoccupation de la qualité est à la confluence de trois catégories de changements, qui concourent à mettre la notion de service au cœur des politiques des organismes :

- Le profond renouvellement des comportements et des attentes des usagers des prestations documentaires, notamment ceux issus de la « génération Y » née à l'ère digitale (Law, 2007)[1], qui rendent obsolètes non seulement certains services traditionnels des bibliothèques et services de documentation, mais aussi – et surtout – les niveaux de qualité effectifs des prestations offertes aux usagers (par exemple, l'absence fréquente d'engagement sur les délais de fourniture des documents.

- La modernisation de l'État et des services publics, qui est aujourd'hui considérée comme une politique prioritaire de l'Union Européenne. En France, elle est stimulée par les mesures réglementaires et incitatives prises par la Direction Générale de la Modernisation de l'État (DGME). Elle se décline également dans de nombreux secteurs de l'action publique.

[1] Derek Law, Beyond the hybrid library : Libraries in a Web 2.0 world, in *Digital convergence – the future of libraries*, Berlin, Springer, 2007, http://eprints.cdlr.strath.ac.uk/2815/

- L'utilisation croissante de référentiels qualité, pouvant ou non donner lieu à certification, par les services publics (on peut citer le Common Assessment Framework promu par l'Union Européenne, la norme ISO 9001 employée notamment dans certaines préfectures, le label Marianne, etc.)

Le guide de bonnes pratiques Qualibib a été rédigé par des experts qui ont, à des degrés divers, expérimenté une démarche qualité dans leurs organismes respectifs. Dans tous les cas rencontrés, cette démarche concernait prioritairement les services aux clients finaux, usagers inscrits ou non. Elle procédait parfois d'une initiative isolée, le plus souvent liée à un projet d'amélioration de la performance, ou d'une adhésion à un cadre plus large de type Marianne. Mais pour bâtir un système qualité, même partiel, une approche métier apparaissait nécessaire.

2. Domaine d'application

Le présent document est un guide de bonnes pratiques destiné aux bibliothèques et services de documentation de tous types. Élaboré par un groupe de bibliothécaires et documentalistes du secteur public, il s'appuie sur des référentiels et des pratiques expérimentés dans l'administration française, dans le cadre d'un certain nombre de démarches de promotion de la qualité : Marianne, LIBQUAL+, projets locaux de bibliothèques universitaires et publiques, chartes de services de référence en ligne (Bibliosésame, SINDBAD). En conséquence, si Qualibib peut être utilisé avec profit par les services documentaires privés, son domaine naturel d'application reste le service public.

3. Références aux normes et standards

Les documents de référence suivants sont indispensables à l'application de Qualibib. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

3.1. Normes

ISO 2789:2006 – Information et documentation -- Statistiques internationales de bibliothèques

ISO 9000:2005 – Systèmes de management de la qualité -- Principes essentiels et vocabulaire

ISO 9001:2008 – Systèmes de management de la qualité -- Exigences

Qualibib est conforme aux principales caractéristiques de la norme ISO 9001, à savoir l'approche par les processus, la surveillance et l'analyse continuelles de ces processus et l'amélioration continue de la qualité

ISO 11620:2008 – Information et documentation -- Indicateurs de performance des bibliothèques

3.2. Autres références

Direction générale de la modernisation de l'État. Référentiel Marianne

Direction générale de la modernisation de l'État. Référentiel Général d'Accessibilité des Administration. Ce référentiel fera l'objet d'un décret courant 2009.

MINERVA Quality Working Group WP5. Principes de qualité des sites internet culturels. 2003

Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration

4. Termes et définitions

La présente rubrique ne reprend évidemment pas toutes les définitions contenues dans les normes listées au 3.1, mais présente une sélection de termes utiles à la compréhension et/ou à la mise en œuvre d'un système de qualité orienté vers l'accueil et les services aux usagers. La source documentaire, normative ou non, de chaque définition est systématiquement indiquée entre crochets.

4.1. Termes généraux

4.1.1 Processus

Ensemble d'activités corrélées liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants

[ISO 9000:2005, Définition 3.4.1]

4.1.2. Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus

[ISO 9000:2005, Définition 3.4.5]

Note 1 Dans de nombreux cas, les procédures sont exprimées par des documents.

Note 2 Lorsqu'une procédure est exprimée par un document, le terme « procédure écrite » est souvent utilisé.

4.1.3. Produit

Résultat d'un processus

[ISO 9000:2005, Définition 3.4.2]

Note 1 Le terme « produit » peut inclure les services, matériels, produits issus de processus à caractère continu, les logiciels, ou une combinaison de ceux-ci.

Note 2 Un produit peut être matériel ou immatériel, ou une combinaison des deux.

Note 3 Un produit peut être soit intentionnel (par exemple une offre aux clients), soit non intentionnel (par exemple, un polluant ou des effets indésirables).

4.1.4. Organisme

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

[ISO 9000:2005, Définition 3.3.1]

Note 2 Le référentiel Marianne utilise le terme organisation comme synonyme. Les expressions issues de Marianne ont été conservées par souci de fidélité au référentiel, alors que l'organisation désigne, selon la définition ISO 9000:2005 un « ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes ».

4.1.5. Client

Organisme ou personne qui reçoit un produit

[ISO 9000:2005, Définition 3.3.5]

Note 1 Dans le cadre de la présente version de Qualibib, le client est l'usager final du service, personne physique inscrite ou non inscrite à la bibliothèque. Les termes de client et d'usager sont donc considérés ici comme synonymes.

4.2. Termes relatifs à la qualité

4.2.1. Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences

[ISO 9000:2005, Définition 3.1.1]

4.2.2. Exigences

Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés

[ISO 9000:2005, Définition 3.1.2]

Note « Habituellement implicites » désigne des exigences qu'il est d'usage ou de pratique courante de les considérer comme implicites.

4.2.3. Conformité

Satisfaction d'une exigence

[ISO 9000:2005, Définition 3.6.1]

Note 2 à l'inverse, la non-conformité est la non-satisfaction d'une exigence (3.6.2, ISO 9000:2005)

4.2.4. Contrôle

Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné, si nécessaires, de mesurages, d'essais ou de calibrages

[ISO 9000:2005, Définition 3.8.2]

Note Certains dispositifs de contrôle sont souvent mentionnés dans Qualibib, comme la « check-list » (liste d'opérations de contrôle à effectuer régulièrement), ou le « test d'utilisabilité » qui consiste à observer directement un utilisateur en train de recourir à un service.

4.2.5. Vérification

Confirmation par des preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites

[ISO 9000:2005, Définition 3.8.4]

Note Les procédés de vérification proposés par Qualibib peuvent être variés. Exemple : par les « appels mystère », des vérificateurs appelés « usagers mystère » téléphonent à l'organisme en se faisant passer pour des clients afin de vérifier si les engagements d'accueil et/ou de service sont remplis.

4.2.6. Preuve tangible

Données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

[ISO 9000:2005, Définition 3.8.1]

4.3. Termes relatifs au système qualité

4.3.1. Politique qualité

Orientations et intentions générales d'un organisme relatives la qualité, tels qu'elles sont officiellement formulées par la direction

[ISO 9000:2005, Définition 3.2.4]

Note 1 La politique qualité est un élément de la politique générale et est approuvée par la direction au plus haut niveau.

Note 2 L'expression « politique qualité », traduite de l'anglais, n'est pas grammaticalement correcte en français.

4.3.2. Management de la qualité

Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité

[Définition 3.2.8, ISO 9000:2005]

4.3.3. Système qualité

Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité

[ISO 9000:2005, Définition 3.7.4]

Note Le système qualité est conçu essentiellement pour satisfaire les besoins internes de management de l'organisme.

4.3.4. Amélioration de la qualité

Partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité.

[ISO 9000:2005, Définition 3.2.12]

Note Les exigences peuvent être liées à tout aspect tel que l'efficacité (niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés), l'efficience (rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées), ou la traçabilité (aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné).

4.3.5. Manuel qualité

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme

[ISO 9000:2005, Définition 3.7.4]

Note 1 Un manuel qualité peut porter sur la totalité des activités d'un organisme, ou seulement sur une partie de celles-ci. Le titre et l'objet du manuel explicitent le champ d'application.

Note 2 Un manuel qualité contiendra ou fera référence à la politique qualité, les responsabilités, les pouvoirs et les relations entre les personnes qui dirigent, effectuent, vérifient ou passent en revue les travaux qui ont une incidence sur la qualité, les procédures et les instructions du système qualité, et les dispositions pour revoir, mettre à jour et gérer le manuel.

4.3.6. Enregistrement

Document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité

[ISO 9000:2005, Définition 3.7.6]

4.3.7. Indicateur de performance

Expression (numérique, symbolique ou verbale) servant à caractériser des activités (événements, objets, personnes) en termes qualitatifs et quantitatifs dans le but d'en déterminer la valeur, accompagnée de la méthode de calcul associée

[ISO 11620, Définition 2.23]

Note Dans les documents Qualibib, on utilisera parfois le terme indicateur pour indicateur de performance.

4.3.8. Organisation documentaire

Issue du référentiel Marianne, l'expression « organisation documentaire » désigne l'ensemble des documents de référence de la démarche qualité d'un organisme donné, et les modalités de leur gestion (rédaction, mise à jour, accès selon types d'utilisateurs).

4.4. Termes métier

4.4.1. Bibliothèque

Organisme ou partie d'un organisme, dont les buts principaux sont de créer et d'entretenir une collection et de faciliter l'utilisation des ressources documentaires et des installations adaptées aux besoins d'information, de recherche, d'éducation, de culture et de loisirs de ses usagers

[ISO 2789, définition 3.1.5]

Note Pour les besoins du présent document, le terme bibliothèque comprend les services documentaires tels que décrits dans le paragraphe 1. domaine d'application.

4.4.2. Document

Information enregistrée ou objet matériel qui peut être traité comme une unité dans une chaîne documentaire

[ISO 5127:2001, définition 1.2.02.]

4.4.3. Téléchargement

Demande aboutie d'un enregistrement descriptif ou d'une unité de contenu documentaire, par exemple pour affichage à l'écran, impression, sauvegarde ou envoi par messagerie électronique

[ISO 2789, définition 3.3.4]

4.4.4. Prêt

Prêt direct ou fourniture à un usager d'un document sous forme non électronique (par exemple, un livre) ou d'un document électronique sur support matériel (par exemple, un cédérom), ou un autre dispositif (par exemple, un appareil de lecture de livre électronique), ou transmission d'un document électronique à un usager pour une durée limitée (par exemple, un livre électronique)

[ISO 2789, définition 3.3.14]

4.4.5. Site web de la bibliothèque

Service électronique ayant un nom de domaine unique sur l'internet et se composant d'un ensemble de pages et d'applications éditées par la bibliothèque, destiné à donner accès aux services et documents de la bibliothèque.

Note adapté de ISO 2789:2006, définition 3.3.13

4.4.6. Usager

Bénéficiaire des services de la bibliothèque.

[ISO 2789, définition 3.3.27]

Note Voir 3.1.9 Client

5. Le management de la qualité

5.1 Les quatre piliers de la qualité

Le référentiel de bonnes pratiques Qualibib doit être mis en œuvre, de manière complète ou partielle, conformément aux prescriptions de la norme ISO 9001, dans son domaine d'application propre : la qualité de service aux usagers finaux.

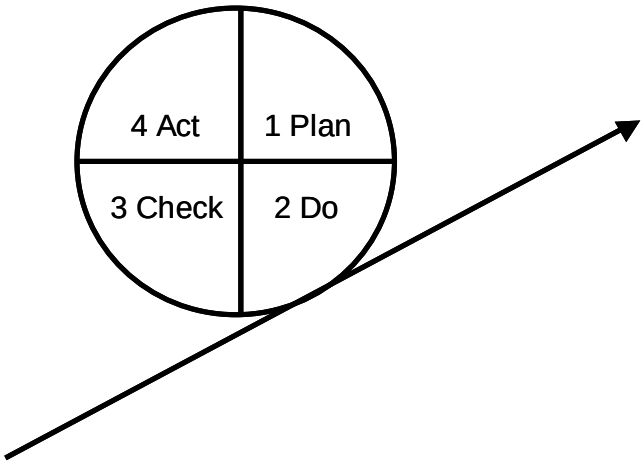
Sans entrer dans le détail de l'approche de cette norme, il est utile d'en rappeler les caractéristiques. Au sens de la norme ISO 9001, la démarche qualité est un système qui privilégie, organise et documente :

- Une politique qualité : complémentaire au projet d'établissement, la politique qualité est fédératrice, et tient compte des besoins de l'ensemble des parties prenantes, clients externes ou internes. Elle se décline en objectifs concrets, dont l'atteinte est mesurée par des indicateurs. Elle est définie et portée par la direction du service, ainsi que par toute son équipe. La politique qualité s'inscrit dans un compromis général entre l'intérêt individuel d'un usager particulier, dont les besoins doivent être satisfaits, et l'intérêt général de la communauté des clients, dans la conformité aux missions du service ou de l'établissement. Elle conduit à définir des engagements de qualité, dont le niveau de respect est mesurable, ainsi que des perspectives d'amélioration continue.

- L'approche processus : par l'identification et la caractérisation des processus, l'organisme formalise les conditions de production d'un produit ou d'un service dans le but de mieux les maîtriser. Ces processus peuvent concerner directement la réalisation de la prestation (processus « métiers ») ou apporter les éléments indispensables à la réalisation du produit ou du service (processus « support »). Chacun de ces processus est décliné en procédures décrivant les étapes, les moyens et les acteurs de la réalisation du produit ou du service.

- L'écoute clients, proactive (par l'administration d'enquêtes régulières, de sondages, de tests…) et réactive (par l'organisation du recueil, de l'évaluation et du traitement apporté aux suggestions d'amélioration ou aux réclamations), pour tendre vers la satisfaction de leurs besoins ;

- L'amélioration permanente, selon le modèle de la roue de Deming :



Symbolisée par l'acronyme « PDCA », la Roue de Deming est la théorisation de l'amélioration permanente : planifier (Plan), réaliser ce qui est prévu (Do), évaluer la réalisation (Check), afin d'identifier le cas échéant les causes de dysfonctionnement et les facteurs d'amélioration, et réagir (Act) en les mettant en œuvre. La représentation de ce cercle vertueux sur un plan incliné invite à progresser en continu en tenant compte de l'expérience passée. Le

système de management de la qualité se comprend ainsi comme le fait de savoir repérer les problèmes (les « non-conformités »), puis mettre en œuvre la méthodologie adéquate pour les réparer et éviter leur répétition.

Ces quatre points constituent les piliers de la norme ISO 9001 ; prenant comme postulat que pour maîtriser le résultat, il faut maîtriser les processus de production, ISO 9001 met l'accent sur la partie du travail qui n'est pas vue du public, mais qui conditionne le résultat du service rendu.

5.2 Les exigences d'accueil et de service Qualibib : quels indicateurs ?

S'appuyant sur ces principes, déclinés de référentiels reconnus, le guide de bonnes pratiques Qualibib se propose de concrétiser cette approche au moyen d'exigences tournées vers le destinataire final des services rendus. Ces exigences prennent corps dans la formulation d'objectifs dont la réalisation est mesurée par des indicateurs, qui expriment la qualité des produits et des services. Ces indicateurs peuvent être de plusieurs ordres.

5.2.1 Les indicateurs de performance

La collecte, la mesure et la comparaison de données relatives aux performances des bibliothèques font l'objet de la norme ISO 11620, qui propose dans ses annexes une liste d'indicateurs parmi lesquels chaque établissement peut sélectionner ceux qu'il estime pertinents pour mesurer sa performance. Rapportés à des données de référence, ou mis en perspective, ces indicateurs permettent de caractériser l'efficacité, l'efficience et la performance de l'organisme.

5.2.2 Les indicateurs de qualité

Le référentiel de bonnes pratiques Qualibib propose quant à lui des moyens de preuve propres à renseigner les indicateurs pour mesurer la qualité des produits et services rendus, selon diverses finalités :

- des indicateurs de conformité pour vérifier que les activités se déroulent comme le prévoient les procédures (contrôle, surveillance, check-lists, appels ou visites mystère…) ;
- des indicateurs d'utilisation ou de mesure des activités (statistiques de disponibilité, mesure de délais…) ;
- enfin des indicateurs de la satisfaction des usagers (surveillance des réclamations, focus-groups, enquêtes de satisfaction…).

Ces indicateurs pourront être des relevés factuels (tel moyen de preuve existe / n'existe pas), des chiffres bruts (pas plus de n non-conformités annuelles sur tel point), ou des ratios (au moins n % des demandes satisfaites).

Chaque organisme fixe annuellement la valeur de ses indicateurs, à partir des objectifs déclinés de sa politique qualité.

Pour couvrir tout le champ d'activités d'une bibliothèque ou d'un service documentaire, et mesurer la qualité des services rendus, il conviendra de croiser des résultats de mesure d'indicateurs de performance, conformément à la norme ISO 11620, avec des indicateurs de conformité, d'utilisation, et de satisfaction des usagers, dont les engagements et les moyens de preuve sont décrits par le référentiel Qualibib. Les indicateurs de qualité proposés par le groupe de travail Qualibib font l'objet d'une description publiée en annexe page 13 de ce document.

6. L'organisation documentaire

S'inscrivant dans une démarche d'objectifs, d'indicateurs et de preuves tangibles, Qualibib suppose la mise en œuvre d'une organisation documentaire adaptée, comprenant notamment :

- un document de politique qualité énonçant les orientations générales de la direction, en lien avec le projet d'établissement de l'organisme ;
- un manuel qualité spécifiant le système de management de la qualité, et notamment les responsabilités, les relations et les pouvoirs dans le domaine de la qualité ;
- des fiches de description des processus concernés (par exemple : le prêt de documents imprimés) ;
- des systèmes de preuves tangibles matériels ou électroniques destinés à enregistrer les données, à calculer les indicateurs, à établir des tableaux de bord, ainsi que des documents de communication interne et externe. Les documents de communication interne peuvent être des check lists, des fiches à l'usage du personnel, des supports de formation initiale ou continue. Simple et efficace, l'organisation documentaire doit avoir pour effet d'impliquer au maximum tous les acteurs de l'organisation dans la démarche qualité.

Il n'y a pas d'organisation documentaire type, et chaque organisme est appelé à définir celle qui convient à ses spécificités. Pour une lecture plus commode des engagements contenus dans Qualibib.

La politique qualité de l'organisme doit par ailleurs être déclinée dans les documents habituellement édités par l'organisme, à l'intention de ses agents et de ses usagers. Ces documents sont cités dans Qualibib sous la forme suivante :

- Guide de l'usager : document remis aux usagers afin de les familiariser avec le fonctionnement de l'organisme (accueil, services, informations pratiques, etc.)
- Guide du service public : document à l'usage des professionnels chargés d'accueil et de service public, indiquant de manière simple les procédures et conduites à tenir en situation d'accueil et de service public.
- Règlement intérieur pour le public : document précisant les droits et devoirs des usagers dans le cadre du fonctionnement du service.

7. Mode d'emploi de Qualibib

Utilisable par tout type de service documentaire, Qualibib n'est pas une norme qualité, encore moins un référentiel d'application obligatoire pour toute bibliothèque qui entre dans une démarche qualité. Il n'a vocation à se substituer ni aux normes ISO en vigueur, ni aux référentiels spécifiques à l'assurance qualité dans tel ou tel secteur (par exemple ESG pour l'enseignement supérieur en Europe).

Qualibib est une « boîte à outils » contenant, outre la présente introduction à la démarche qualité, une liste d'exigences pour la qualité de l'accueil et des services aux usagers. Constituée à partir de référentiels existants et de pratiques en vigueur dans les établissements dont sont issus les experts du groupe de travail, cette liste comprend 10 rubriques d'exigences (signalées de A à J).

- A : Un accès facilité aux services
- B : Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- C : Un traitement systématique de vos réclamations
- D : Services multimédias et sites web
- E : Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche
- F : Offre documentaire
- G : Prêt, communication et consultation de documents
- H : Services et matériels d'appui
- I : A votre écoute pour progresser
- J : Engagements de moyens

Ces rubriques sont construites sur le socle des engagements Marianne, dans leur version 2009, auquel on a ajouté des engagements spécifiques aux services documentaires. Chaque rubrique est elle-même subdivisée en exigences concrètes, numérotées de 1 à 49 (*cf*. détail de ces exigences en fin de document, page 16). À tout engagement sont associées des informations utiles à sa mise en œuvre dans le cadre d'une démarche qualité. Les commentaires renvoient aux processus, documents et supports techniques requis pour mettre en œuvre l'engagement. Des exemples de preuves tangibles sont donnés afin de faciliter la mise en œuvre d'un contrôle continu du respect de l'engagement, qui est au fondement des évaluations interne (ou auto-évaluation) et externe (ou certification qualité). Enfin, les indicateurs fournis peuvent constituer une matière pour la conception de tableaux de bord qualité.

Qualibib couvre *a priori* tout le champ de l'accueil et des services en bibliothèque et centre de documentation. Son utilisation dans une démarche qualité doit faire l'objet d'un discernement tenant compte des missions de l'organisation concernée, de son secteur d'activité, des référentiels auxquels ce secteur est soumis, et de la politique de qualité portée par la direction. Il n'est pas destiné à être appliqué en totalité, mais en fonction

des besoins. Pour ce même motif, Qualibib n'a pas un statut normatif : il est possible, à tout moment, de l'enrichir de nouvelles informations issues de retours d'expériences, sous réserve de l'accord des membres du groupe d'experts Qualibib de la Commission Générale 46 AFNOR.

8. Membres du groupe d'experts Qualibib

Julien Barbier, Délégation à la stratégie et à la recherche, Bibliothèque nationale de France

Sonia Bosc, Mission de l'information scientifique et technique et des réseaux documentaires, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Laure Bourgeaux, Service études et recherche de la Bibliothèque publique d'information

Olivier Chourrot, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Amanda Cruguel, Service commun de la documentation de l'Université Paris XII Val-de-Marne

Sandrine Echaroux-Brulois, Responsable du centre de documentation économie finances (CEDEF), Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi / Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique

Françoise Gaudet, Chef du service études et recherche de la Bibliothèque publique d'information

Suzanne Jouguelet, Inspectrice générale des bibliothèques

Sylvie Lavallée, Médiathèque Jean-Pierre Melville, Ville de Paris

Nadine Noiroux, bibliothécaire stagiaire, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Marie Nikichine, Service commun de la documentation de l'Université de Valenciennes

Véronique Palanché, Service de l'accueil des publics, Bibliothèque publique d'information

Magali Rasolomana, Institut de l'information scientifique et technique, Centre national de la recherche scientifique

Pierre-Yves Renard, Directeur de la bibliothèque de l'Institut national de la statistique et des études économiques, animateur de la CN8.

Bernadette Ribaud, Médiathèque de la Cité des sciences et de l'Industrie de La Villette

Romuald Ripon, Délégation à la stratégie et à la recherche, Bibliothèque nationale de France

Dominique Wolf, Directrice du service commun de la documentation de l'Université Lyon I

Annexe

Description des indicateurs mentionnés dans Qualibib

Les descriptions ci-dessous, qui se conforment à la présentation choisie pour la norme ISO 11620, concernent exclusivement les indicateurs non décrits dans un document normatif ou un standard.

Fiche indicateur Qualibib n° 1 : Taux d'échec en matière d'orientation et de services (A2)
Objectif
Cet indicateur a pour objectif de mesurer le taux d'échec de la procédure d'orientation et de prise en charge des usagers
Domaine d'application
Toutes les bibliothèques qui ont formalisé une procédure d'accueil, d'orientation et de prise en charge des usagers
Définition
Pourcentage des usagers orientés vers un service ne correspondant pas à leur besoin exprimé, ou dont la demande n'a pas abouti
Méthode
Chaque point d'accueil (bureau d'information, guichet, banque de prêt, etc.) effectue un comptage en temps réel des usagers reçus, en distinguant parmi eux ceux qui ont été mal orientés ou dont la demande n'a pas abouti, quel qu'en soit le motif. Bien entendu, la fonction de primo-accueil n'est pas incluse dans ce comptage, sa raison d'être étant précisément d'orienter. L'estimation du taux d'échec peut être étendue aux services en ligne, mais la méthode doit être adaptée en conséquence (voir « test d'utilisabilité »).
Interprétation
Il revient à chaque organisme de déterminer une cible par rapport à une situation constatée, dans une perspective d'amélioration continue. En toute hypothèse, il convient de s'interroger sur les motifs d'un taux d'échec élevé (dysfonctionnement du primo-accueil, signalétique inefficace, configuration des locaux, inadéquation de l'offre documentaire à certaines demandes récurrentes, etc.).

Fiche indicateur Qualibib n° 2 : Taux de non-conformité des courriers et courriels aux consignes rédactionnelles (B8)
Objectif
Mesurer la non-conformité des courriers et courriels aux consignes rédactionnelles de l'organisme, comprenant les mentions obligatoires, les règles de présentation et de mise en page, l'accessibilité à tous du langage utilisé, les règles de signature.
Domaine d'application
Toute bibliothèque qui a conçu un guide rédactionnel à l'usage du personnel, pour les courriers et courriels
Définition
Pourcentage de courriers et courriels non conformes au guide rédactionnel, calculé soit sur la base de la totalité de la correspondance de l'organisme avec ses usagers, soit à partir d'un échantillon.
Méthode
Une grille d'analyse de la correspondance est établie à partir du guide rédactionnel en vigueur. Pour chacun des critères de la grille, le courrier ou courriel est jugé conforme (note 1) ou non conforme (note 0). Une seule note 0 suffit pour rendre le courrier ou courriel non conforme. Les taux de non-conformité des courriers et courriels sont à calculer de manière distincte, les procédures de rédaction et d'envoi étant différentes.
Interprétation
Seul un résultat affleurant les 100 % pourra être considéré comme bon, car l'envoi de courriers et courriels engage tout à la fois la capacité de l'organisme à remplir ses missions, son image et la compétence de son équipe

Fiche indicateur Qualibib n° 3 : Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (B9, B10, C12)
Objectif
Mesurer le non-respect des engagements B9 et B10 concernant les délais de réponse aux courriels et courriers

des usagers
Domaine d'application
Toute bibliothèque ayant déterminé un délai maximum de réponse aux courriers et courriels, dans le cadre d'une action d'amélioration de la qualité (Marianne, ISO 9001, autre).
Définition
Pourcentage de courriers et courriels envoyés par des usagers ayant reçu une réponse hors délai ou pas de réponse du tout. Le délai maximum pour les courriers est de 15 jours ouvrés, celui des courriels de 5. Il est à noter qu'une réponse d'attente envoyée dans le délai imparti et indiquant un délai maximum à prévoir pour le traitement de la demande est considérée comme conforme aux engagements B9 et B10.
Méthode
Tenir un registre des courriers et courriels reçus et des réponses apportées, en indiquant les dates correspondantes, par tout moyen à la convenance de l'organisme (registre papier, système de gestion électronique de documents, tableur, utilisation d'un logiciel de messagerie adapté, etc.). Comptabiliser régulièrement le nombre total de courriers et courriels reçus, et le nombre de courriers et courriels ayant reçu une réponse hors délai ou pas de réponse. En cas de correspondance très abondante, il est possible d'opérer par échantillonnage.
Interprétation
Seul un résultat affleurant les 100 % pourra être considéré comme bon

Fiche indicateur Qualibib n° 4 : Taux de décrochés hors délai (B11)
Objectif
Mesurer le taux de décrochés téléphoniques hors délai, c'est-à-dire au-delà de 5 sonneries
Domaine d'application
Toute bibliothèque munie d'un standard téléphonique, engagée dans une démarche qualité
Définition
Pourcentage d'appels d'usagers non interceptés ou interceptés au-delà de 5 sonneries, quel que soit le système de décrochage (standard humain ou automatique)
Méthode
Le comptage informatisé est le plus pertinent pour obtenir les données. La proportion de décrochés non conformes est calculée en référence au nombre total d'appels sur une période donnée. Cette méthode peut être complétée par des sondages ponctuels anonymes.
Interprétation
Si le standard est automatique, un mauvais résultat ne peut être dû qu'à un dysfonctionnement technique. Si le standard est humain, l'organisation des permanences sera à interroger

Fiche indicateur Qualibib n° 5 : Taux d'indisponibilité des services en ligne (D15)
Objectif
Mesure le taux d'indisponibilité des services en ligne, exprimé en pourcentage
Domaine d'application
Toute bibliothèque mettant un site web à disposition des usagers
Définition
Pourcentage d'heures d'indisponibilité par rapport à la durée théorique de mise à disposition des services. Exemple pour un mois : durée mensuelle d'indisponibilité du serveur ou des accès/durée mensuelle théorique de mise à disposition du service (si 24 heures/24 : 696, 720 ou 744 heures)*100. L'indisponibilité d'une seule rubrique du site entraîne celle de l'ensemble. L'organisme n'est cependant pas responsable de l'indisponibilité de pages non administrées par lui, accessibles par de liens.
Méthode
Comptage des heures d'indisponibilité technique du ou des serveurs d'accès au site, auquel on additionne les autres causes d'indisponibilité.
Interprétation
Un taux égal ou supérieur à 5 % traduit un défaut grave d'accessibilité des services

Fiche indicateur Qualibib n° 6 : Taux de suggestions d'achat traitées (F29)
Objectif
Mesurer la prise en considération des suggestions des usagers dans la politique documentaire
Domaine d'application
Toute bibliothèque
Définition
Pourcentage de suggestions d'achat de document traitées, par rapport au nombre total de suggestions. À noter : le présent indicateur ne mesure pas le taux de satisfaction des suggestions, mais simplement dans quelle proportion elles ont été traitées.
Méthode
Comptage des suggestions d'achat déposées dans les boîtes aux lettres et cahiers mis disposition des usagers à cet effet, en distinguant celle qui ont reçu réponse, qu'elle soit positive ou négative.
Interprétation
L'interprétation doit tenir compte des missions de la bibliothèque

Exigences Qualibib			CG 46 information et documentation / SC8 qualité et performance		
N°	Exigence pour la qualité	Documents de référence au 4 mai 2009	Explicitation de l'exigence	Exemples de preuves tangibles	Indicateurs associés (le cas échéant)
A. Un accès facilité aux services					
A1	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement	Marianne (E2)	Liste des informations à mettre à la disposition des usagers, définition des modalités d'information (site, guide de l'usager, affiches, plaquettes, etc.). Les modalités d'information en cas de modification exceptionnelle (grève, panne, période d'été, etc.) sont également définies. Ces informations sont connues du personnel, et donc présentes dans un classeur, sur l'intranet, etc. Tous les acteurs en contact avec le public sont connus, formés, identifiés (fiches de fonctions). Contrôle interne permanent avec check-list	Giude de l'usager ; site internet ; serveur vocal ; signalétique ; en tête de courrier et courriels ; appels mystères, usagers mystères, suivi des réclamations	
A2	Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	Marianne (E3)	Les agents disposent d'une documentation complète et à jour, lisible et facile d'accès. Ils ont un planning de permanence. Les responsabilités d'accueil vocal ou en ligne sont décrites (y compris mise à jour du standard automatique s'il y a lieu). Celles concernant la signalétique et sa mise à jour aussi. Tous les nouveaux agents sont formés à l'accueil, tout changement est porté à la connaissance de l'équipe. Un guide de l'accueil est disponible.	documentation de référence ; workflow ; listes ; planning ; appels mystères, usagers mystères, suivi des réclamations, résultats d'enquêtes	Taux d'échec (mauvaise orientation, demande inaboutie) (cf indicateur QB n°1)

A3	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilités réduites	Marianne (E4)	Il existe une procédure pour les PMR connue de tous (fiche contenue dans le guide de l'accueil). Un planning d'entretien des équipements adaptés est établi. Une signalétique interne et externe est installée et mise à jour. L'accueil et les services offerts sont conformes à la loi n°2005-102 du 11 février 2005 relative aux personnes handicapées et au Référentiel Général d'Accessibilité dans les Administrations (RGAA), adopté en France en application des référentiels WCAG.	Vérification régulière de la connaissance par tous les agents des procédures spécifiques d'accueil. Vérification de la conformité des installations (pour les services multimédias, l'usage des tests RGAA est préconisé). Les plans et bilans de formation du personnel comportent un volet "accueil des personnes handicapées".	Conformité des interfaces multimédias aux tests RGAA (obligatoires et recommandés). Conformité de l'accessibilité des locaux au xnormes en vigueur
A4	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté	Marianne (E5)	Les principes d'accueil et de comportement à adopter sont définis dans le guide d'accueil, notamment pour les difficultés les plus fréquemment constatées (personnes en situation d'exclusion sociale, non francophones, etc.). Le personnel est formé en conséquence. A tous les postes d'accueil, l'égalité d'accès de tous au service est garantie.	Plans et bilans de formation du personnel. Nombre de jours de formation suivis.	
A5	Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur	Marianne (E6), loi n°2000-321 (art.4)	Les règles de l'accueil et de la courtoisie sont définies (par téléphone, sur place, en ligne : les manières de se présenter, de dire bonjour/au revoir, de réagir aux usagers agressifs, etc. sont décrites dans le guide). La signalétique doit contribuer à la courtoisie.	Documentation de référence ; présence de chevalets et/ou de badges nominatifs ; archives des réponses écrites ; appels ou visites mystère tous les 6 mois. Plans et bilans de formation.	
A6	Nous facilitons la constitution de vos dossiers	Marianne (E7)	Engagement qui peut être sans objet dans un service documentaire, mais il fait partie du label Marianne		
A7	Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente	Marianne (E8)	Des dispositions sont rédigées pour l'entretien des locaux, la maintenance des matériels (y compris sièges, fontaines, etc.). Des toilettes en nombre suffisant sont accessibles, notamment aux PMR.	ronde avec check-list par personne désignée, calendrier des visites d'entretien, fichier d'incidents	

B. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé					
B8	Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels	Marianne (E9)	Consignes rédactionnelles comprenant : mentions obligatoires, règles de présentation et de mise en page, guide rédactionnel pour utiliser un langage adapté, règles de signature. Les modèles, guides, courriers types sont mis à jour. Les agents sont formés aux usages rédactionnels en vigueur (notamment sur le web).	Un contrôle interne de lisibilité des courriers et courriels institutionnel est institué, systématique ou par échantillonnage. Enquête de satisfaction.	Taux de non-conformité des courriers et courriels au guide rédactionnel de l'organisme (cf indicateur QB n°2)
	Note sur les engagements de délais	Marianne	Les engagements B9, B10, B11 et C12 s'appliquent pour toutes les adresses et numéros de téléphones rendus publics au moyen des supports d'information du service (site, plaquette, flyer ...) ; au besoin, il peut être utile de limiter le nombre de ces adresses et numéros d'appel afin de rendre le dispositif plus aisément contrôlable. Les délais indiqués sont des délais maximum, ils peuvent être réduits.		
B9	Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	Marianne (E10)	Un dispositif d'enregistrement et de suivi (registre papier, GED, etc.) des courriers et des réponses est obligatoire. Les procédures de traitement des courriers sont définies. Le respect des délais de réponse est surveillé au moyen d'un indicateur, avec définition d'un seuil acceptable (80% étant un minimum). Analyse des dysfonctionnements et remèdes à apporter. Sauf contrainte juridique spécifique, il peut être répondu à un courrier par un courriel.	Surveillance des réclamations. Par extraction de la base de données ou du registre de suivi, une évaluation annuelle du respect des délais est effectuée.	Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (cf indicateur QB n°3)
B10	Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés	Marianne (E11)	Un dispositif d'enregistrement et de suivi est obligatoire, par exemple au moyen du paramétrage adéquat du logiciel de messagerie. A noter : les réclamations sont traitées séparément. Un message d'attente est envoyé s'il s'avère impossible de traiter la demande dans les délais (notamment en cas de fermeture du service). Sauf contrainte juridique spécifique, il peut être répondu à un courriel par un courrier.		

B11	Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons	Marianne (E12)	Méthodes définies et mises en œuvres (standard automatique, permanences). Les 5 sonneries sont mesurées par un indicateur et le résultat est disponible, les agents le connaissent. Les horaires d'ouverture sont toujours disponibles, de jour comme de nuit. Le cas échéant, un standard automatique avec enregistrement possible de messages est installé.	Test par appels mystère. L'accueil téléphonique est inclus dans les enquêtes de satisfaction.	Taux de décrochés hors délai (cf indicateur QB n°4)
C .Traitement systématique des réclamations					
C12	Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements	Marianne (E13)	Dispositif de suivi des réclamations, avec identification de la personne responsable.	Plan d'action d'amélioration issue de l'analyse des réclamations	Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (cf indicateur QB n°3)
D. Services multimédias, sites web					
Remarque préalable : les services publics de l'Etat doivent obligatoirement respecter la charte ergonomique des sites internet publics du 19 décembre 2008. Les autres services publics (collectivités locales, établissements publics, associations ayant des missions de service public, etc.) peuvent utilement, mais pas obligatoirement, s'y référer. Si cette charte ne fait pas partie de Qualibib, elle contient des prescriptions et des méthodologies très pertinentes pour se conformer à Qualibib.					
D13	Nos sites web sont identifiés de manière non équivoque	Minerva	Le nom du site est clairement affiché dans la barre du navigateur ; le nom du site évoque sa nature et ses objectifs ; l'URL est explicite sur la nature du site ; la page d'accueil contient au moins le nom du site, sa déclaration de mission, les noms de l'établissement qui l'administre et du responsable éditorial ; les pages dont le contenu est susceptible d'être cité dans des travaux de recherche sont dotées d'un identifiant pérenne, lorsqu'elle sont administrées par l'établissement propriétaire du site.	Vérification visuelle périodique ; tests d'utilisabilité	

D14	Nous vous garantissons une information pertinente et actualisée	Minerva	Les ressources sont identifiées par des métadonnées structurées conformément aux standards internationaux ; la pertinence des informations fait l'objet d'une vérification périodique décrite dans le manuel qualité (notamment : les modalités d'actualisation des contenus et de suppression des informations obsolètes sont indiquées)	Vérification visuelle périodique ; audit régulier de la conformité du site à ces engagements ; enquête de satisfaction	
D15	Nous vous garantissons une disponibilité optimale de nos services web	Minerva	Le taux d'indisponibilité de nos services web, incluant les logiciels et matériels, est strictement inférieur à 5% ; les responsabilités et procédures de maintenance des applications et des machines sont définies et contrôlées, pendant les jours ouvrables et jours fériés.	planning et registre de maintenance.	Taux d'indisponibilité (cf indicateur QB n°5)
D16	Nous assurons un accès facile à nos ressources en ligne	Minerva	Nous référençons les ressources documentaires selon des standards interopérables et collectable par des moteurs de recherche ; nous nous engageons à ce que la compréhension des pages du site soit possible par le texte seul ; nous vérifions la compatibilité du site avec différents navigateurs. Les accès nomades au contenu du site doivent, le cas échéant, être pris en compte. La résolution des images est adaptée à l'accès en bas débit ; il existe un menu de navigation et un plan du site (arborescence) accessible depuis le menu de navigation ; le bouton retour du navigateur permet toujours de d'atteindre la page précédente ; la page d'accueil est accessible à tout moment ; une fonctionnalité de recherche dans les pages du site est disponible : elle est, par son graphisme, son intitulé et son ergonomie, parfaitement distincte des fonctionnalités de recherche documentaire. Accessibilité aux personnes handicapées : voir engagement A3.	Vérification visuelle périodique ; audit régulier de la conformité du site à ces engagements ; tests d'utilisabilité	

D17	Nous garantissons l'accès de certains contenus dans au moins deux langues en plus de la langue nationale	Minerva	Au minimum, les contenus multilingues sont 1/le nom et la présentation sommaire du site en page d'accueil 2/les informations pratiques (horaires, accès physique aux locaux, accès à l'assistance d'un bibliothécaire sur place ou en ligne) 3/les formulaires d'accès à la recherche documentaire.	Vérification visuelle périodique ; tests d'utilisabilité	
D18	Nous nous engageons respecter les droits des usagers	Minerva, loi n°2000-321 (art.5)	Nous ne communiquons pas les coordonnées des usagers à des tiers, nous ne conservons pas de traces informatiques de leurs activités de recherche documentaire autres que celles prévues par la loi.	Règlement intérieur pour le public, le cas échéant cité dans les autres documents publics	
D19	Nous définissons une politique d'accessibilité pérenne aux contenus archivés	Minerva	Document avec liste des contenus à sauvegarder, périodicité, formats		
E. Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche (sur place et à distance, sauf mention contraire)					
E20	Nous vous indiquons les modalités d'accès à l'aide d'un bibliothécaire		Les modalités de recours à l'aide du bibliothécaire doivent être indiquées dans les documents de communication (site, plaquette, dépliant, ...) : sur place/à distance, avec/sans rendez-vous, que puis-je en attendre?	Observation visuelle, existence d'un guide de l'usager	
E21	Nous considérons toute demande comme légitime	Vademecum Bpi	Toute demande d'aide est considérée comme légitime, dans la stricte limite des exclusions (voir E22), y compris si elle n'est pas documentaire ou si elle appelle une orientation vers une autre établissement ou service	Existence d'un guide du service public à l'usage du bibliothécaire, vérification que ce guide est connu et pratiqué, plan de formation au service public, réunions périodiques des personnels au contact du public, enquêtes de satisfaction	

E22	Nous vous indiquons les conditions du service offert	Bibliosésame, Sindbad, Guichet du savoir	Le service énonce ce que l'usager peut attendre de lui, et ce qu'il ne doit pas attendre (exemples d'exclusions : rédaction de bibliographies de thèses, demande d'avis juridiques et médicaux, questions de concours, etc.). Le cas échéant, les tarifs d'accès au service sont clairement affichés.	Guide de l'usager, site web, autres documents publics	
E23	Dans toute situation de face-à-face avec le public, nous privilégions le traitement des demandes des usagers sur place par rapport à toute autre activité	Vademecum Bpi	Exemples d'activités : réponse à des appels et des courriels, travail interne, recherche documentaire non liée au service public sur place. Cette priorité du service public suppose que le professionnel de permanence adopte vis-à-vis de l'usager une attitude ouverte incitant ce dernier à s'adresser à lui.	Existence d'un guide du service public à l'usage du bibliothécaire, vérification que ce guide est connu et pratiqué, plan de formation au service public, réunions périodiques des personnels au contact du public, enquêtes de satisfaction	
E24	Nous vous aidons à formuler vos attentes	Vademecum Bpi	Le professionnel ne se contente pas de répondre à la question posée par l'usager. Il aide ce dernier à expliciter son attente, au besoin en lui posant des questions complémentaires	Idem	
E25	Nous vous fournissons la prestation la mieux adaptée à votre attente et à votre profil d'usager	Vademecum Bpi	L'activité d'aide à la recherche documentaire peut déboucher sur 3 types de prestations : démonstration des outils de recherche, fourniture de références bibliographiques, fourniture de contenus. L'établissement définit et publie la nature de ses prestations en fonction des particularités et des attentes de ses usagers.	Guide de l'usager, site web, autres documents publics	

E26	Nous apprécions le temps consacré à une demande d'aide	Charte bibliosésame	La qualité étant un compromis entre la satisfaction d'un usager particulier et l'intérêt général des autres usagers, le service peut être conduit à déterminer une durée maximale de traitement de chaque demande d'aide. Cette durée est connue de l'ensemble du personnel.	Existence d'un guide du service public à l'usage du bibliothécaire, vérification que ce guide est connu et pratiqué, plan de formation au service public, réunions périodiques des personnels au contact du public, enquêtes de satisfaction	
E27	Nous vous indiquons le motif d'inaboutissement de votre demande		Le motif d'inaboutissement d'une demande d'aide doit être communiqué à l'usager	Idem	
F. Offre documentaire					
F28	Nous nous engageons à publier une charte documentaire		La charte précise le périmètre des acquisitions (disciplines, supports, périodes couvertes, etc.) en rapport avec les publics concernés, les exclusions éventuelles, ... Le traitement des réclamations documentaires et des suggestions d'achat doit s'appuyer sur la charte.	Charte publiée et librement disponible. En interne, conformité des documents de politique documentaire (généraux ou spécifiques, fiches par domaine) à cette charte	
F29	Pour élaborer notre offre documentaire, nous nous appuyons sur les suggestions des usagers et sur la collaboration de partenaires extérieurs au service		Les modalités de coopération avec les prescripteurs (enseignants, chercheurs, experts, etc.) sont brièvement précisées dans la charte documentaire, et plus longuement dans tout document de politique documentaire à usage interne. Les usagers ont la possibilité de faire des suggestions d'achat, et de donner leur avis sur l'adéquation de l'offre documentaire à leurs besoins dans le cadre d'enquêtes de satisfaction.	Dispositif de dépôt des suggestions d'achat (boîtes à lettres, cahier, espace forum ...). Les réponses aux suggestions d'achat sont régies par engagements B9 et B10.	Taux de suggestions traitées (cf indicateur QB n°6)

F30	Nous améliorons continuellement la lisibilité des classements et de la signalétique des collections en libre accès		Un plan des collections et une explication du classement sont inclus dans le guide du lecteur. Les documents en libre accès font l'objet d'une identification, et d'un traitement documentaire visant à en faciliter l'accès et la présentation par l'utilisation du catalogue, des classements thématiques ou de produits spécifiques (électroniques par exemple). L'efficacité signalétique est évaluée dans l'enquête de satisfaction	Guide de l'usager. Observations visuelles (état et actualité des éléments de signalétique par exemple)	
F31	Nous procédons au rangement et au reclassement réguliers des collections en libre accès, et nous vérifions l'état physique des collections		Un planning de rangement et de reclassement est établi. Une explication synthétique des modalités de rangement et de reclassement est mise à la disposition du public (dans le guide du lecteur par exemple). Ces opérations permettent aussi de vérifier l'état physique des collections, à des fins de remplacement des exemplaires abîmés, de reproduction de documents fragiles mais indispensables, etc.	Observation visuelle. Existence du planning. Vérification de l'exactitude du rangement (norme ISO 11620)	Exactitude du rangement, indicateur B.1.2.1 norme ISO 11620
F32	Si nous ne sommes pas en mesure de vous procurer le document que nous recherchez, nous vous indiquons où le trouver et selon quelles modalités		Si le service adhère à un réseau de prêt coopératif , indiquer son périmètre (régional, national, européen, international, universitaire, lecture publique ...), les délais maximum de fourniture (qui doivent clairement être indiqués et, en cas de dépassement, une information doit être délivrée à l'usager), les tarifs, les modalités (copie, document original, envoi en ligne).	Les documents destinés aux usagers signalent les conditions de prêt entre bibliothèques, ainsi que l'existence de catalogues collectifs et d'outils de réorientation (par exemple, Oriente Express pour Paris).	Pourcentage de réussite du prêt entre bibliothèques, indicateur B.1.2.4 norme ISO 11620
F33	Nous facilitons l'accès aux ressources électroniques, par des formations, une assistance et des interfaces adaptées		Des postes informatiques d'accès aux ressources sont mis à disposition ; des formations sont organisées ; l'aide sur place et en ligne du bibliothécaire doit s'étendre à l'usage des interfaces et outils de recherche des ressources électroniques	Programme de formation publié	Nombre de personnes ayant suivi les formations / nombre d'inscrits (ou nombre de fréquentants)*100.
F34	Nous nous engageons respecter les droits des auteurs	Minerva	Nous protégeons les contenus en ligne contre l'utilisation frauduleuse. Nota : ne s'applique qu'aux contenus et bases de données dont l'établissement a la maîtrise.	Règlement intérieur pour le public	

G. Prêt, communication et consultation de documents					
G35	Nous vous informons sur les conditions de prêt et/ou de téléchargement de nos documents		Nombre et types de documents empruntables, durée(s) de prêt, pénalités de retard, documents exclus du prêt. Pour le téléchargement, les conditions sont clairement indiquées (chronodégradabilité du fichier, usage libre ou limité).	Guide de l'usager, site web, serveur vocal	
G36	Nous vous informons sur les conditions de consultation sur place des documents		Consultation libre ou sur inscription, gratuite ou payante, règles de protection des documents le cas échéant	Guide de l'usager, site web, serveur vocal	
G37	Nous vous indiquons les modalités de communication des documents en accès indirect		Les modalités de communication de documents en accès indirect sont précisées, dans tous les cas possibles (documents en magasin, dans un silo extérieur, etc.). La procédure de demande est décrite et affichée. En cas de demande incomplètement remplie par l'usager, une procédure prévoit ce que l'agent d'accueil doit faire (l'aider à la compléter, renvoyer vers un bureau d'information, etc.)	Guide de l'usager, site web, affichettes d'information, …	
G38	Nous nous engageons à vous communiquer les documents en magasin dans un délai maximum indiqué		Comme pour tous les engagements de délai, prévoir : indicateur avec seuil de tolérance, registre des actes, surveillance périodique, affichage de l'engagement dans la charte qualité	Taux de dépassement du délai	Indicateur de délai : voir 1.2.2 norme 11620
H. Services et matériels d'appui					
H39	Nous garantissons la disponibilité de nos matériels informatiques, de reprographie, de consultation		Taux d'indisponibilité inférieur ou égal à 1% pendant les horaires d'ouverture. Planning et responsabilités de maintenance clairement définis	Vérfiication visuelle. Outil de suivi de la disponibilité.	Taux d'indisponibilité (cf indicateur QB n°5)

H40	Les services de reprographie que nous mettons à votre disposition sont conformes à Qualibib	ISO 9001 (délégation à un tiers)	Les conditions de reprographie sont publiées (prestations offertes, tarifs, interdiction éventuelle de l'usage d'appareils personnels). Les services de reprographie sont soumis aux exigences de Qualibib. S'ils sont assurés par un tiers, la délégation de service public doit s'appuyer sur la politique qualité de l'établissement.	CCTP de la concession de service public ou du marché, rapport annuel du prestataire	
H41	Nous vous indiquons comment travailler avec votre propre équipement dans nos espaces		Prises électriques, Wifi, etc.	Vérfication visuelle (accessibilité des prises, mode d'emploi dans le guide du lecteur, mode d'emploi spécifique …)	Taux d'indisponibilité (cf indicateur QB n°5)

I. A votre écoute pour progresser					
I42	Nous vous offrons la possibilité de donner votre avis sur tout aspect du fonctionnement de la bibliothèque		Cahier de doléances, contact mail spécifique, web social, etc.	Vérfication visuelle, mise en place d'une procédure de suivi des avis et réclamations, désignation d'un responsable de ce suivi	Taux de réponses envoyées hors délai ou non envoyées (cf indicateur QB n°3)
I43	Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter notre offre	Marianne (E1)	Des enquêtes auprès des usagers sont conduites pour connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité. Le résultat de ces enquêtes, rapproché de l'analyse des pratiques, permet d'ajuster les horaires d'ouverture et de mettre en place des plages horaires réservées aux RV	Méthodologie spécifique en ligne sur le site de la DGME - Questions ad hoc dans le questionnaire de satisfaction annuel - Résultats d'enquêtes - Rapport écrit	
I44	Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats	Marianne (E14)	Les modalités d'interrogation des usagers, de dépouillement des réponses et de communication des résultats sont déterminées. Pour chaque élément de l'enquête, un seuil de satisfaction est défini. La publication et la diffusion des résultats est régulière.	Résultats d'enquête. Adhésion à des dispositifs comparatifs de type LIBQUAL+	Satisfaction des usagers, indicateur B.2.4.2 norme ISO 11620

J. Engagement de moyens					
J45	Nous exprimons notre volonté d'améliorer l'accueil en impliquant notre personnel	Marianne (E15)	Une politique qualité est rédigée, concrétisant la volonté et l'engagement d'améliorer l'accueil aux usagers et la réalisation de prestations spécifiques. Cette politique qualité précise le champ d'application du référentiel et les sites concernés (périmètre). Elle intègre les orientations données au niveau national. Chaque organisation a défini les responsabilités des personnes dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements. Elle dispose : d'un organigramme, des descriptions de fonctions pour ces personnels, d'un référent dont la mission est d'asdsurer le pilotage et le suivi de la démarche, de gérer les documents liés aux engagements, d'organiser et suivre l'auto-évaluation, les enquêtes de satisfaction, les plans d'action etc.	Compte rendu de réunion, cahier de réunion, ordre du jour, fiches de postes des agents d'accueil, critère d'évaluation des agents d'accueil, formation spécifique liés aux divers engagements, signes de démarche participative : réunion, forum, intranet, diffusion des résultats	

J46	Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers	Marianne (E16)	L'organisation documentaire permet de maîtriser les informations circulant tant en interne que vers les usagers. Elle concerne d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en peuvre. Des règles de gestion des documents et des enregistrements sont établies ; elles décrivent les modalités de création, rédaction, diffusion, mise à jour et destruction.	Document de référence - Procédures de travail - Vérification visuelle périodique	
J47	Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue	Marianne (E18)	Chaque organisation réalise annuellement une auto-évaluation. Elle couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du référentiel. Cette auto-évaluation permet de vérifier le respect des exigences décrites dans le référentiel. Elle est pratiquée par un groupe d'agents nommés par la Direction. Les écarts relevés lors de cette auto-évaluation font l'objet d'un plan d'actions correctives.	Rapport d'auto-évaluation	Nombre d'action d'amélioration programmée
J48	Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements	Marianne (E17)	Des indicateurs sont définis et sont suivis régulièrement. Ils complètent le dispositif de surveillance mis en place dans l'organisation. Les mesures suivies par les indicateurs ainsi que les seuils de satisfaction de chaque indicateur sont fixés localement ou nationalement.	Vérification visuelle périodique	
J49	Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus	Marianne (E19)	Ce bilan a pour objet : d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de l'accueil et le respect des engagements à partir de l'analyse a minima des données : indicateurs, enquêtes, auto-évaluation, suggestions et réclamations, évolutions réglementaires, actions d'amélioration entreprises ... ; ainsi que de décider de nouvelles actions. Une synthèse du bilan annuel est diffusée à l'ensemble du personnel.	Rapport annuel	